

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA.



TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA
EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO
FEBRERO – MARZO 2019”

PERÚ- PIURA

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA.



TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA
EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO
FEBRERO – MARZO 2019”

AUTORA
CHUNGA CHANDUVI CANDY MARIA

PIURA-PERU

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA.



**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA
EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO
FEBRERO – MARZO 2019”**


Chunga Chanduvi Candy Maria

AUTORA


Mg. Eda Lezcano Alban

ASESORA

PIURA-PERU

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA.




**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA
EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL
ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO
FEBRERO – MARZO 2019”**


Dra. Blanca Abad Quiroga
PRESIDENTA


Mg. Bertha Sarango Fariás
SECRETARIA


Mg. Fanny Eche Palacios
VOCAL

PIURA 2019



"ACREDITACIÓN, COMPROMISO DE TOD-OS"
Universidad Nacional de Piura Facultad de Ciencias de la Salud
"Año de la Lucha Contra la Corrupcion y la Impunidad"



ACTA DE SUSTENTACION



Ejecutor (es) : CANDY MARIA CHUNGA CHANDUVI
Asesor : MG.: EDA LESCOANO ALBAN

Los Miembros del Jurado Calificador que suscriben, nombrados con Resolución 165-19 del 11 de abril del 2019, dictaminan que el Trabajo de Investigación "SATISFACCION RESPECTO A LA ATENCION DE ENFRMERIA EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO FEBRERO - MARZO 2019" presentado por el Bachiller (es) CANDY MARIA CHUNGA CHANDUVI, para optar el Título de Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional de Piura, está en calidad de :

APROBADO				DESAPROBADO
EXCELENTE	SOBRESALIENTE	MUY BUENO	BUENO	
			X	

En consecuencia queda en condición de ser calificado **APTO** por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA** de conformidad con lo estipulado en la ley.

En fe de lo cual se firma la presente a los once días del mes de abril del 2019

Castilla, 11 de abril del 2019


DRA. BLANCA ABAD QUIROGA
PRESIDENTE


MG. BERTHA SARANGO VARIOS
SECRETARIA


MG FANNY ECHE PALACIOS
VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a Dios por darme la vida, sabiduría, conocimiento y fortaleza para poder culminar mis estudios. A la Virgen María, por protegerme bajo su manto sagrado. A mi Madre por ser la pieza fundamental en mi vida y ser mi motivación día a día. A mi Padre que es mi ángel que tengo en el cielo porque siempre intercede por mí ante Dios y es mi ejemplo de trabajo, esfuerzo y perseverancia para lograr mis metas y a mis amigos por permitirme aprender de ellos la fraternidad, lealtad, compañerismo y solidaridad necesarios en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen, por iluminar mi camino de vida y guiarme en cada una de los obstáculos presentados y superados para poder llegar hasta este momento tan importante en mi vida profesional.

A mi asesora Mg. Eda Lescano Alban, por su buena disponibilidad, consejos y el tiempo dedicado durante la realización del estudio.

A los Miembros del Jurado: Mg. Blanca Abad Quiroga, Mg. Bertha Sarango Farias, y Mg. Fanny Eche Palacios, por todo el apoyo y dedicación, conocimientos y sugerencias ofrecidos en todo el desarrollo de la presente investigación

Un grato agradecimiento a mis docentes de la EAPE-UNP que pusieron todo su conocimiento, experiencia y empeño en educarnos para ser profesionales de éxito y por todas las enseñanzas impartidas durante la formación profesional las cuales perduraran, manteniendo siempre presente el verdadero significado del Ser Enfermera.

Al director, licenciadas en Enfermería y personal que labora en el Centro de Salud I-4 Consuelo de Velasco, por su gran apoyo y disponibilidad. Y a todas las madres que participaron en este estudio, gracias por su colaboración.

INDICE GENERAL

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	5
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	10
1.4.1. OBJETIVO GENERAL:	10
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	10
1.5. LIMITACIONES Y VIABILIDAD DEL ESTUDIO.	11
1.5.1. LIMITACIONES	11
1.5.2. VIABILIDAD	11
CAPITULO II: MARCO TEORICO	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2. BASES TEORICAS O CENCEPTUALES:	15
2.3 GLOSARIO DE TERMINOS BASICOS	29
2.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	31
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACION	34
3.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1 Enfoque	34
3.1.2 Diseño de la investigación.....	34
3.2 SUJETOS DE INVESTIGACION	34

3.3	VARIABLES DEL ESTUDIO	35
3.4	METODOS Y PROCEDIMIENTOS.....	36
3.5	TECNICA E INSTRUMENTOS.....	37
3.6	TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	39
3.7	ASPECTOS ÉTICOS	39
	CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.8	CRONOGRAMA	40
3.9	PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	41
	CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	42
5.1	RESULTADOS.....	42
	CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
	CAPITULO VII: CONCLUSIONES	55
	CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES	56
	ANEXO 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO	60
	ANEXO 02: INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	61
	ANEXO 03: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	65
	ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
	ANEXO 05: VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS.....	70
	ANEXO 06: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS	72
	ANEXO 07: PORCENTAJES DE ITEMS	73

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA Y GRÁFICO N°01.....	43
TABLA Y GRÁFICO N°02.....	44
TABLA Y GRÁFICO N°03.....	45
TABLA Y GRÁFICO N°04.....	46

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019.

Materiales y métodos: La investigación es de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte Transversal. El muestreo es de tipo aleatorio simple y estuvo constituida por 110 madres usuarias del Consultorio CRED, donde se utilizó como técnica la encuesta para aplicación de cuestionario que consta de 20 ítems.

Resultados: En relación al nivel de satisfacción por la atención de enfermería, el estudio indica que el 57.3% evidencia alta satisfacción, el 40.9% muestra una satisfacción media y 1.8% satisfacción baja. Al evaluar mayor satisfacción en las madres investigadas tienen que ver con los aspectos técnicos-científicos, por los cuáles el 70% evidencian alta satisfacción, el 29.1% una satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja. Los aspectos relacionados a la dimensión humana generan satisfacción en el 50.9% de madres, al evidenciar un nivel alto, en tanto, el 47.3% y 1.8% evidencian una satisfacción media o baja. El entorno genera niveles de satisfacción del 48.2% está altamente satisfecho con él, el 46.4% se encuentra medianamente satisfecho y el 5.5% muestra una satisfacción baja.

Conclusión: Las madres usuarias del Consultorio CRED, en su mayoría muestran un nivel alto de satisfacción con respecto a la atención de enfermería, cumpliendo con el estándar de satisfacción según la escala de Likert aplicada en la investigación.

Palabras claves: Satisfacción, CRED, satisfacción del usuario, satisfacción de la madre.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of satisfaction with nursing care in mothers who use the CRED clinic in the Consuelo de Velasco health facility from February to March 2019.

Materials and methods: The research is quantitative, descriptive, cross-sectional. The sample is a simple random sample and was composed of 110 users of the CRED clinic, where the survey was used as a technique to apply a questionnaire consisting of 20 items.

Results: In relation to the satisfaction level for nursing care, the study indicates that 57.3% show high satisfaction, 40.9% show an average satisfaction and 1.8% low satisfaction. When evaluating greater satisfaction in the mothers investigated they have to do with the technical-scientific aspects, for which 70% show high satisfaction, 29.1% an average satisfaction and 0.9% a low satisfaction. The aspects related to the human dimension generate satisfaction in 50.9% of mothers, evidencing a high level, while 47.3% and 1.8% show a medium or low satisfaction. The environment generates levels of satisfaction of 48.2% is highly satisfied with it, 46.4% is moderately satisfied and 5.5% shows low satisfaction.

Conclusion: The mothers who use the CRED clinic, mostly show a high level of satisfaction with respect to nursing care, fulfilling the satisfaction standard according to the Likert scale applied in the research.

Keywords: Satisfaction, CRED, user satisfaction, satisfaction of the mother.

INTRODUCCION

Actualmente en los sistemas de salud, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador muy importante y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios. Se debe tener siempre en cuenta la opinión del paciente considerando como componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos el cuidado está lejos de ser el ideal.

Hoy en día se busca la excelencia en la prestación de los servicios de salud, los cuidados de enfermería deben ofrecerse en un marco que satisfagan las necesidades de los usuarios, y al mismo tiempo del profesional de enfermería que trabaja en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su labor. (Flores ,2012)

El cuidado de enfermería es importante en las instituciones de salud tanto a nivel internacional, nacional, regional y local; siendo la salud un derecho ciudadano, siendo el eje central la satisfacción de los pacientes, la misma que actualmente viene siendo utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios.

En el caso particular de la Estrategias del Control del Crecimiento y Desarrollo del Niño, se torna relevante la percepción de las madres de familia sobre la atención de enfermería, lo que en suma genera niveles de satisfacción o insatisfacción, lo cual redundara en su fidelidad con el servicio, es decir asistir regularmente llevando a sus niños.

La presente investigación permitirá llevar a la reflexión al personal que brinda sus servicios en este programa y sus resultados serán de aporte para las investigaciones futuras relacionadas con la percepción de los usuarios y para que se considere la importancia de la educación continua del servicio a través de la promoción y prevención y actuación del profesional de enfermería, lo cual redundara no solo en la satisfacción de las madres usuarias del servicio sino en el prestigio y posicionamiento institucional.

De esta manera, el determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres que acuden al Consultorio CRED, puede ser utilizado en un futuro para proponer intervenciones de enfermería que incrementen el nivel de satisfacción del usuario.

El presente estudio consta de ocho capítulos, en el primer capítulo se describe los aspectos de la problemática; en el segundo capítulo se detalla el marco teórico que sustentan el estudio; en el tercer capítulo se puntualiza el marco metodológico; en el cuarto capítulo se especifican los aspectos administrativos, en el quinto y sexto capítulo se describen y analizan los resultados del estudio y, se realiza la discusión de resultados, en el séptimo capítulo se plantean las conclusiones y en el octavo capítulo se presentan las recomendaciones.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Actualmente, a nivel nacional e internacional en los sistemas de salud, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios. La satisfacción de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. Se considera entonces como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, de ello se deduce que la satisfacción de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios. (Marcos., s.f.)

El ministerio de salud (MINSA) dentro de los lineamientos de política considera que, se debe priorizar y consolidar las acciones de la atención integral con énfasis, en la promoción y prevención, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial de los niños. En este contexto surge el CRED como la estrategia que tiene como objetivo general promover el óptimo crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, con la activa participación de la familia, las organizaciones e instituciones comunales y del sector salud en conjunto. (MINSA, 2008)

En el componente CRED el rol de la enfermera está orientado a promover la salud, física, mental y emocional del niño; así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo, esto se pone en práctica en los establecimientos de salud mediante actividades preventivas; por tal razón es importante captar a todo niño que acude al

establecimiento de salud con su madre y promover que el niño regrese al establecimiento de salud a realizar regularmente sus controles. (Donahue P. 1985).

En el caso particular de la Estrategias del Control del Crecimiento y Desarrollo del Niño, se torna relevante la percepción de las madres de familia sobre el servicio, lo que en suma genera niveles de satisfacción o insatisfacción, lo cual redundara en su fidelidad con el servicio, es decir asistir regularmente llevando a sus niños.

Tanto en el ámbito internacional como nacional se vienen desarrollando programas de evaluación de la satisfacción del cuidado de enfermería, según percepción de los usuarios, los mismos que reflejan variedad de opiniones y donde a pesar de los esfuerzos que se vienen desarrollando por optimizar la calidad y calidez del cuidado, no se logra aun satisfacer a los usuarios de la atención de enfermería, y en el caso particular de la Estrategia CRED, podría redundar en la deserción de niños a sus controles de niño sano. En el ámbito de estudio, al mes de enero del presente año, los estadísticos revelan coberturas por debajo de lo esperado en cuanto a vacunaciones (16.3%) y controles (15.6%) en menores de 1 año. Por otro lado, al interactuar con algunas madres que acuden a la consulta del Control de Crecimiento y Desarrollo, se ha escuchado comentar “la enfermera a veces atiende sentada”, “no se le entiende cuando se le pregunta algo sobre mi niño/a, a veces no contesta, “dice espere...tengo mucho trabajo”, “a veces no le examina” “demasiado hacen esperar para atenderlo” “no me dan por escrito las indicaciones” “solo acudo por peso y talla”.

Ante la situación expuesta, surge el interés por desarrollar la presente investigación que responda a la siguiente interrogante:

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres que acuden al Consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco periodo febrero-marzo 2019?

1.3.JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario es un concepto estrechamente unido a la calidad de atención. Para unos, es una forma velada de contener el gasto sanitario, para otros una manera de controlar el trabajo de los profesionales; para un número creciente de personas es una forma racional de mejorar la práctica asistencial, para otros, es una manera de satisfacer las expectativas de los usuarios, quienes finalmente son los que perciben el cuidado y lo evalúan, desde su perspectiva. (García Miranda 2013)

La significativa tasa de morbilidad infantil a predominio del niño menor de 5 años ha hecho que todos los gobiernos se preocupen por la búsqueda de soluciones frente a este problema de salud infantil, siendo la satisfacción de la atención de enfermería en el consultorio de CRED un aspecto fundamental, por lo tanto debe orientarse a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de las madres en cuanto a la atención brindada; es desde esta perspectiva que se pretende realizar la presente investigación, porque permitirá conocer la satisfacción de atención de enfermería según la percepción de las madres traducida a niveles de satisfacción, lo cual contribuirá al mejoramiento continuo de la labor de enfermería ya que este repercute inmediatamente en el usuario en forma positiva o negativa.

Actualmente, las actividades de mejora constituyen un proceso inseparable del ejercicio profesional. Evaluar el cuidado de enfermería desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud y a los usuarios en sus necesidades y expectativas. El papel que juega la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que

realizan sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la definición de satisfacción y su valoración es imprescindible para prestar una correcta asistencia sanitaria

La presente investigación permitirá llevar a la reflexión al personal que brinda sus servicios en este programa y sus resultados serán de aporte para las investigaciones futuras relacionadas con la percepción de los usuarios y para que se considere la importancia de la educación continua del servicio a través de la promoción y prevención y actuación del profesional de enfermería, lo cual redundara no solo en la satisfacción de las madres usuarias del servicio sino en el prestigio y posicionamiento institucional.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en la dimensión técnico-científica del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019.

Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en la dimensión humana del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019.

Identificar el nivel de satisfacción de la madre respecto a la atención de enfermería en la dimensión entorno del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019.

1.5. LIMITACIONES Y VIABILIDAD DEL ESTUDIO.

1.5.1. LIMITACIONES

Las limitaciones estarían referidas a la variable de estudio, por cuanto la percepción es algo subjetivo y no se podría afirmar categóricamente que exprese con exactitud lo que piensa u opina la madre de familia.

Por otra parte, requiere que se aborde a las madres en momentos de tranquilidad para darles la oportunidad de reflexionar sobre las preguntas y esto se constituiría en una limitante pues por lo general las madres de familia no disponen de mucho tiempo. Los resultados y las conclusiones del presente estudio solo podrán ser generalizados a la población de estudio.

1.5.2. VIABILIDAD

Esta investigación es viable porque cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales para llevar a buen término la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A: Antecedentes Internacionales

Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en el año 2017 realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres (274 madres). El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Resultado: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado.

Las conclusiones fueron: La mayoría de los padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.

Flores Peña Yolanda, Ortiz Félix Rosario, Cárdenas Villarreal Velia, en Brasil, en el año 2012, realizaron el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas del cuidado del niño sano” cuyo objetivo principal fue el análisis del cuidado de enfermería del niño sano. Diseño y metodología: enfoque cualitativo, tipo observacional. La muestra estuvo conformada por 25 madres que acudieron en total a 87 consultas de niño sano. El instrumento utilizado fue

la observación de la consulta y la aplicación de una entrevista semiestructurado. Se aplicó un análisis temático.

Las conclusiones fueron: Las actividades realizadas generalmente se centran en procedimientos lo que no puede ser considerado como control de niño sano. Las madres resaltan el cuidado integral y buscan información sobre el crecimiento y desarrollo de su niño. Es recomendable tocar temas educativos en la consulta.

Caizabanda Lema, Gladys Marisol, en el 2014, en Ecuador, realizó un estudio sobre; “Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato”, el cual tuvo como objetivo: Investigar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de Enfermería en el área de Pediatría del HPDA. Su metodología fue de estudio descriptivo con un diseño transversal, se aplicó una encuesta a una población de 90 cuidadores de los niños que están hospitalizados.

Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido. (LG, 2014)

B: Antecedentes nacionales:

Flores Gargate Nilton, en San Juan Lurigancho Lima, en el año 2017, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la percepción de las madres respecto a las actividades preventivo-promocionales de enfermería y el cumplimiento del CRED en niños menores de 1 año. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 118 madres con sus respectivos niños. El instrumento utilizado fue una escala tipo Likert para la percepción de las madres y la lista de cotejo del CRED. Resultado: El 53% perciben medianamente favorable. 27% favorable 20% desfavorable. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED. (FLORES G,2017)

López Tirado Bertha Milagros, en el 2014, en Lima, realizó un estudio titulado; “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa”, el cual tuvo por objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. Su metodología fue de estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y sus resultados fueron: Que del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. (TB, 2014)

C: Antecedentes Locales

María Guísela Espinoza Córdova, en 2014, en Piura, realizó un estudio titulado, Percepción de la madre de niños sobre el cuidado de enfermería en su dimensión nutricional, el cual tuvo por objetivo conocer la percepción de las madres sobre el cuidado de enfermería en su dimensión nutricional; fue de naturaleza cualitativa y se utilizó el método de historia de vida; la muestra estuvo conformada por trece madres con niños menores de tres años, en su mayoría adulta joven que acuden en forma continua a consulta de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del niño. La técnica de la recolección de datos fue entrevista abierta a cada madre de familia, se realizó la pregunta: ¿cuál es la percepción de las madres de niños sobre el cuidado de enfermería en su dimensión nutricional? ¿Qué expectativas presentan las madres de niños sobre el cuidado de enfermería en su dimensión nutricional? Llegándose a las siguientes conclusiones: que la mayoría de las madres de familia perciben como importante el cuidado de enfermería en su dimensión nutricional, tienen conocimientos básicos de lactancia materna, inicio de la alimentación complementaria, algunas de ellas manifiestan la importancia de la suplementación de micronutrientes, la inserción de habilidades en la estimulación temprana, pocas refieren que el cuidado de enfermería se centra al procedimiento y no en el usuario. (CORDOVA, 2014)

2.2. BASES TEORICAS O CENCEPTUALES:

SATISFACCIÓN

Es definido como el resultado que manifiesta el usuario producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe. Cuando hacemos referencia a los usuarios es la manera de evaluar el cuidado recibido por el profesional de enfermería, pudiendo cumplir con las necesidades que el usuario tiene y lograr resolverlas. Como resultado

de ello, se consigue la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad. La satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos. (García Miranda, 2013).

Son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo estos factores se puede brindar una atención con calidad. Por ello es importante en el caso de los profesionales de enfermería hacer evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios. El usuario es quien debe estar muy bien informado sobre las atenciones e calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en cuanto a la atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho. (MINSA, 2005)

La satisfacción deriva de la percepción que el usuario tiene sobre la calidad de la atención de enfermería. La percepción es un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que pueden influir en forma positiva o negativa. (Sánchez - Cabaco, 1999)

La percepción es el proceso cognitivo que interpreta de un modo directo la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, luego generan respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles. La percepción comprende entonces principalmente 2 procesos:

1. La recodificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.

2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas

Estos 2 procesos dan la estructura al proceso perceptual, en el sentido que nuestra percepción no constituye un continuo procesamiento de estímulos caóticos que se almacenan en la memoria sin orden, sino al contrario, al percibir una persona o un evento creamos un orden en todo ese caudal de información, esto permite reexaminar la información para adicionarle más información de interés para nosotros y poder relacionar comportamientos y situaciones.

Calidad de atención en salud

Resulta muy complicado establecer definiciones de calidad, Es un concepto utilizado con frecuencia en distintos campos del conocimiento, por lo cual su significado depende del ámbito de aplicación ninguna definición es mejor que la anterior, cada definición se adecúa a su contexto para ser aplicado, y presentan diferentes dimensiones para esta investigación se toma la definición de Avedis Donabedian en el año 1980, propuso una definición de la calidad asistencial que se convirtió en un clásico: “la calidad en la atención es aquella que se espera que pueda brindar al paciente el mejor y más completo bienestar luego de realizar una valoración de las ganancias y pérdidas que acompañan al proceso de atención en todas sus formas”. Según la OMS, “la atención en salud de excelente calidad es aquella logra identificar las necesidades de salud del individuo y la población de forma global y precisa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor conocimiento disponible.

La calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. (Corbella A, 2000)

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN:

✓ Dimensión técnica científica

Se refiere a la capacidad de los proveedores de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud.

Dentro de esta dimensión, Abadís Donabedian refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales. (Donabedian A, 1990)

Dueñas afirma que, en esta dimensión técnico-científica de la calidad, el usuario tiene poca capacidad y posibilidad de evaluar y calificar, por lo cual presupone que la institución como mínimo es la que garantiza estos aspectos y son las entidades de control y las agremiaciones científicas las llamadas a verificar que los profesionales y las instituciones de salud cumplan con los parámetros mínimos que garanticen a la sociedad servicios seguros y con un mínimo de estándares.

Se compone de:

- Efectividad: incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.
- Eficiencia: el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.
- Eficacia: consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio.
- Seguridad: las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.
- Continuidad: representa la prestación del servicio a lo largo del ciclo vital de las personas.
- Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal.

✓ **Dimensión Humana**

En la intervención del profesional de enfermería, deben enfrentar diversas situaciones, empleando estrategias que permitan un trato humano a los pacientes y su familia.

Para Dueñas O. especialista en Auditoria de Servicios de Salud, hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria

ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud.

Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. Por lo tanto, los servicios de salud no solo son una disciplina científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental. Los servicios de salud deben ser dirigidos a los pacientes. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno, concomitantes con su proceso salud-enfermedad, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud.

El paciente es la fuente de control. El paciente debe tener la información necesaria garantizando que la entienda y la comprenda; y la oportunidad de ejercitar el grado de control para que sean ellos mismos los que escojan y decidan libremente sobre los aspectos que los afectan en relación con su salud. Dueñas O. refiere que la satisfacción en la atención en salud no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio.

De poco sirven los mejores conocimientos con las mejores habilidades técnicas profesionales utilizando los mejores equipos y tecnologías y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio profesional. (O., 2016)

Humanismo en enfermería: por ser el sujeto de atención del “cuidado de enfermería”, la persona, es necesario conocer todas sus dimensiones (biopsicosocial) sus creencias y valores que conforman su saber ser. El humanismo según Kozier (1992) menciona que es una preocupación por los atributos humanos por aquellas características que se consideran humana. Algunos de estos atributos son universales como la empatía, la compasión, la simpatía hacia las demás personas y el respeto por la vida.

El humanismo ha recibido una atención creciente en enfermería como respuesta a los avances tecnológicos que han afectado al ejercicio de la enfermería. El humanismo en enfermería se refiere a la actitud y el enfoque del cliente y de las personas reconociéndolas como seres humanos. La enfermera que adopta un enfoque humanista en el ejercicio de enfermería tiene en cuenta todo lo que sabe sobre la persona: pensamiento, sentimientos, valores, experiencias, gustos, deseos, conducta y cuerpo. Este enfoque se caracteriza por la comprensión y la acción.

La comprensión requiere de capacidad de escuchar a otro y de percibir los sentimientos de esa persona. La acción requiere la capacidad de responder a otro con sinceridad y cariño para promover un bienestar óptimo. Según Jean Barret, “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental

de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe, saludar al paciente y familiar, llamar por su nombre al paciente y familiar, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación en forma clara y fácil de entender, con el paciente y familiar, presentarse por su nombre cuando le atiende y respetar su privacidad al realizar algún procedimiento y tratamiento. El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana (atención de necesidades afectivas), paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente.

Tiene los siguientes componentes:

- Respeto por los derechos: los profesionales deben de respetar los derechos de los usuarios, para ello se requieren de profesionales respetuosos, con sólidos valores.
- Veracidad: esta virtud favorece una relación profesional paciente beneficiosa para los cuidados de la persona.
- Amabilidad: significa brindar una atención con amabilidad, respeto, cariño, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.
- Trato digno: involucra las actitudes hacia los pacientes, basados en el respeto.
- Ética: hace referencia a los principios éticos que sustenta la práctica profesional.

✓ **Dimensión de entorno**

Murray y Zentner definen entorno como el cúmulo de "todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte" y; aunque Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle

los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno.

La preocupación de Nightingale sobre la necesidad de preservar un buen estado de higiene se extendía no sólo a las instalaciones de los hospitales de Crimea y Gran Bretaña sino también a los hogares de los pacientes y, en particular, a las condiciones de vida físicas de los pobres. Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable. Su teoría de los cinco componentes esenciales de la salud ambiental (aire puro, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz) siguen manteniendo su vigencia hoy día, transcurridos 150 años.

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (SALUD, 2006)

Hace referencia a las características del establecimiento para brindar los servicios. Se compone de:

- Ambientación: se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios.
- Privacidad: importante durante el proceso de atención del paciente, debe mantenerse en todo momento.

ESTÁNDARES DE SATISFACCIÓN

Es un nivel de calidad referido a la reacción favorable de encuestados (estudiantes, docentes, administrativos y grupos de interés) sobre el cumplimiento del objeto de evaluación.

¿Qué evaluar?

1. La información que sustenta el haber alcanzado el valor obtenido en la encuesta.

2. El muestreo y la cobertura aplicados a la población referida en el estándar.

- Relacionar lo solicitado en el estándar con lo establecido en el criterio.

- Comparar los resultados obtenidos con lo establecido en el estándar.

- Contrastar los resultados obtenidos en las encuestas con entrevistas en los casos que a juicio

del evaluador considere necesario un mayor estudio de verificación.

La información generada se redacta en tercera persona y es presentada en formatos llenados debidamente.

Calificación

• Cumple: Cuando la reacción favorable, aplicando una escala de Likert, es más del 50% de encuestados de una muestra representativa de la población.

• No cumple: Cuando la reacción favorable, aplicando una escala de Likert está por debajo del 50%.

El evaluador externo verifica el resultado a través de entrevistas o revisión documental complementaria.

Rol de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo

Las atenciones a la salud infantil han experimentado mejoras evidentes en los últimos años como consecuencia del avance tecnológico-científico, de la calidad de cuidados y las prevención y promoción de la salud. Pero los avances descritos también requieren de profesionales altamente calificados para atender dichas demandas cada día más compleja. El profesional de enfermería es un profesional capacitado para proporcionar dichos cuidados durante la etapa de la infancia, en todos los niveles de atención de salud, en el caso particular del primer nivel de atención de salud, es donde desarrolla sus actividades con mayor énfasis en la promoción y prevención de salud. (FLORES A.2015)

Basado en la atención de calidad, es que la enfermera debe brindar a la madre del niño una atención en forma amable, cortés, respetuosa creando así un clima de confianza para el cuidado de la salud del niño. Así mismo la enfermera desarrollara con habilidad y destreza procedimientos propios del servicio de CRED para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor), orienta a la madre, absuelve cualquier duda.

La atención se ve reflejada en las indicaciones que la enfermera deja a la madre, muestra interés por la falta a la consulta, cuando la enfermera cita a la madre para el control de su niño cada mes para evaluar su crecimiento y desarrollo

Así mismo, el profesional de enfermería posee las actitudes científicas necesarias para ejercer el liderazgo en los cuidados del niño, pudiendo elaborar, planificar y ejecutar programas orientados a la mejora de la calidad en la atención. Finalmente, es el componente humano en

su formación el que le permite estar en contacto con las familias de los infantes, brindándoles una educación y consejería para un mejor cuidado de sus hijos.

Las madres de familia deben estar preparada tanto física y psicológicamente, para asumir una actitud madura en el cuidado de sus niños, preparándose incluso desde antes de la llegada del tan ansiado hijo, debe empezar con responsabilidad a cumplir su grata misión, compartiendo con la pareja, el hecho de cuidar, criar, alimentar al niño para que crezca fuerte y sano en un ambiente lleno de amor. Los padres sobre todo en los primeros años de vida del niño cuidan y velan por su salud física y psicológica ya que es la etapa en la que el niño crece con mayor rapidez y atraviesa por u proceso de adaptación, pero al mismo tiempo requiere de una atención sanitaria desde el contexto preventivo promocional, debiendo asistir con regularidad al servicio de CRED, con el objetivo de garantizar un crecimiento y desarrollo saludable, por ello requiere una atención de calidad ya que será determinante para que ella continúe asistiendo para el control de su niño, y al mismo tiempo adquiera conocimientos que deberá ponerlos en práctica en el cuidado en el hogar

Estrategia de Crecimiento y Desarrollo: Tiene como objetivo general: promover el óptimo crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, con la activa participación de la familia, las organizaciones e instituciones comunales y del sector salud en conjunto.

Siendo así que las metas están orientadas a incrementar la tasa de lactancia materna exclusiva del menor de 6 meses de un 35 % a un 90%.

- Incrementar la tasa de lactancia materna prolongada hasta los 2 años en un 50 %.
- Incrementar la tasa de alimentación complementaria alrededor de los 6 meses en un 60%.

- Lograr que el 50% de niños se alimentan a base de mezclas balanceadas a partir de la olla familiar y frecuencia alimentaria adecuada.
- Incrementar a 70 % el número de niños menores de 1 años y el 50 % de niños de 1 a 4 años sean controlados en CRED.
- Lograr que el 100% de niños con problemas nutricionales se rehabiliten y se recuperen en su medio ambiente.
- Lograr que el 65 % de niños menores de 5 años reciban estimulación del desarrollo psicomotor.
- El 50 % de niños detectados con problemas de desarrollo, serán intervenidos activamente a través de un protocolo básico de estimulación.
- El 100 % de niños que reciben atención en CRED deberán estar vacunados según el calendario de vacunas.
- Lograr que el 70 % de madres de niños menores de 5 años conozcan la prevención y atención de accidentes y el manejo en el hogar de la IRAS y EDAS.

Dentro de la orientación estratégica del sector salud la expansión de promoción del crecimiento y desarrollo a nivel nacional está siendo en un marco de desafío en el cambio del milenio y del sector salud “un sector de salud con equidad, eficacia”.

Siendo así que la calidad de atención brindada en CRED por el profesional de enfermera debe ser óptima y de calidad ya que así, se promoverá al buen desarrollo de la etapa del infante el cual servirá para un futuro de este. El paquete de CRED brindado por la enfermera debe estar dado de la siguiente manera:

- Uso del carnet CRED: graficas P/T y tablas BPN
- Evaluación antropométrica, clasificación y registro en el carnet de control de crecimiento.
- Examen físico completo.
- Control de desarrollo empleando los Test según corresponda.
- Atención y consejería en inmunizaciones de IRA y EDAS, alimentación complementaria y nutrición, lactancia materna, estimulación temprana, rehabilitación y prevención de accidentes a las madres que acuden a CRED.
- Orientación y educación de la madre en el consultorio durante los procedimientos y una pequeña evolución antes que la madre se retire del consultorio.
- Evaluación del consumo de alimentos pro el niño según fuente de la madre.
- Evaluación de peso/talla (ganancia o pérdida).
- Derivación precoz de niños con enfermedades prevalentes.

TEORISTAS DE ENFERMERÍA

Ramona Mercer con su teoría Adopción del Rol Maternal, propone la necesidad de que los profesionales de enfermería tengan en cuenta el entorno familiar, la escuela, el trabajo, la iglesia y otras entidades de la comunidad como elementos importantes en la adopción de este rol. El cual es entendido como un proceso interactivo y evolutivo que se produce durante cierto periodo de tiempo, en el cual la madre involucra una transformación dinámica y una evolución de la persona mujer en comparación de lo que implica el logro del rol maternal se va sintiendo vinculada a su hijo, adquiere competencia en la realización de los cuidados asociados a su rol y experimenta placer y gratificación dentro del mismo igualmente hay desplazamiento hacia el estado personal en el cual la madre experimenta una sensación de armonía, intimidad y

competencia constituyendo el punto final de la adopción del rol maternal, es decir la identidad materna. (Alvarado, 2011.)

Otra de las Teóricas que guían el presente trabajo es Jean Watson, quien prioriza el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica profesional, enfatizando que el cuidado sólo se puede manifestar de manera eficaz y sólo se puede practicar de manera interpersonal, satisfaciendo ciertas necesidades humanas y promoviendo la salud y el crecimiento personal o familiar, entre otros. (Marriner, 2014)

Del mismo modo se hace referencia a la teórica Nola Pender dado a la perspectiva preventivo- promocional que destaca en el presente trabajo. (Aristizabal, Blanco, Sanchez, & Ostigüín, 2013)

2.3 GLOSARIO DE TERMINOS BASICOS

Estrategia del Control del Crecimiento y Desarrollo

Conjunto de actividades periódico y sistemático del crecimiento y desarrollo del niño y de la niña de 0 a 5 años, con el fin de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado de salud a través de un monitoreo o seguimiento adecuado en la evolución de su crecimiento y desarrollo, también se considera la promoción de la salud física, mental, emocional y social

Satisfacción del usuario:

Forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz de este permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud (Lenis, 2015)

Satisfacción de la madre:

Viene a ser el resultado de la atención. La satisfacción influye el estado de ánimo y la cultura de la madre con las competencias que demuestra el profesional de enfermería. Por lo tanto, la satisfacción puede verse como el juicio del paciente sobre la calidad de la atención (Hernández A. , 2004)

Dimensiones

✓ Dimensión Técnico científico:

Efectividad: incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.

- Eficiencia: el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.
- Eficacia: consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio.
- Seguridad: las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.
- Continuidad: representa la prestación del servicio a lo largo del ciclo vital de las personas.
- Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal.

✓ Dimensión Humana

En la intervención del profesional de enfermería, deben enfrentar diversas situaciones, empleando estrategias que permitan un trato humano a los pacientes y su familia.

✓ Dimensión de entorno

Hace referencia a las características del establecimiento para brindar los servicios. Se compone de:

- Ambientación: se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios.
- Privacidad: importante durante el proceso de atención del paciente, debe mantenerse en todo momento

2.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva no necesita una hipótesis.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	CRITERIO DE MEDICION
Satisfacción	Es definido como el resultado que manifiesta el usuario producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe .	Es la sensación de bienestar o complacencia de las madres de familia con la atención recibida del enfermero en el Consultorio de CRED .	Técnico – científica	Nueve (9) ítems sobre eficiencia, continuidad, Seguridad e integralidad Satisfacción Alto: 22 - 27 puntos. Satisfacción Medio: 15 - 21 puntos. Satisfacción Bajo: 9 - 14 puntos.	Ordinal	Alto: Cuando se obtiene un puntaje global de 54 a 60 Medio Cuando se obtiene un puntaje global de 45 a 53 Bajo Cuando se obtiene un puntaje
			Humana	Siete (7) Ítems sobre: Buen Trato, Información, Interés, Amabilidad Satisfacción Alto: 17 - 21 puntos. Satisfacción Medio: 12 - 16 puntos.	Ordinal	

				Satisfacción Bajo: 7 - 11 puntos.		global menor de 45
			Entorno	<p>Cuatro (4) ítems sobre: comodidad, condiciones del ambiente, limpieza, orden y privacidad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Alto: 10 - 12 puntos.</p> <p>Satisfacción</p> <p>Medio: 7 - 9 puntos.</p> <p>Satisfacción</p> <p>Bajo: 4 - 6 puntos</p>	Ordinal	

CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

Es de tipo cuantitativo, es un proceso sistemático, formal, objetivo y riguroso que se realiza para describir nuevas situaciones, sucesos o conceptos del mundo, utilizando datos numéricos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012, pág. 4).

3.1.2 Diseño de la investigación

No Experimental, descriptiva, transversal y prospectiva.

3.2 SUJETOS DE INVESTIGACION

La población estará constituida por 154 madres de niños menores de 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

CRITERIOS DE INCLUSION

- ✓ Madres de niños/as menores de 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del establecimiento de salud.
- ✓ Madres que acepten participar del estudio

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- ✓ Madres de familia que no aceptan participar en la investigación

Muestreo:

Para obtener la muestra, se aplicó el muestreo estratificado quedando conformado por 110 madres con un nivel de confianza 95% y un error de 0.05.

Para calcular el tamaño de muestra para la aplicación de la encuesta se empleará la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{154 * 1,96^2 * 0.25}{154 * 0.05^2 + 1,96^2 * 0.25}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

Z: Es el nivel de confianza

p: Es la variabilidad positiva

q: Es la variabilidad negativa

N: Es el tamaño de la población

E: Es la precisión o el error

Se ha decidido aceptar un error máximo del 5%, y un nivel de confianza del 95% (Z=1.96), la proporción de éxito se considera 50% (P=0.5), la probabilidad de fracaso es 1-P(Q=0.5), se obtiene el tamaño de muestra siguiente:

$$n = 109.93$$

3.3 VARIABLES DEL ESTUDIO

Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería.

3.4 METODOS Y PROCEDIMIENTOS

En primer lugar se solicitó la autorización al director para realizar el estudio en el Centro de Salud I-4 Consuelo Velasco, seleccionándose a las madres según los criterios de inclusión.

Se procedió a la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario), con una duración media de 20 minutos. Se tabularon y se vaciaron los datos en una base de datos obteniendo los resultados del presente trabajo esquematizándolos en cuadros y gráficos.

El procesamiento de la información se realizó en una base de datos en el programa Microsoft Excel 2018®, también se utilizó una base de datos en el programa IBM SPSS versión 22.0 con el fin de monitorear los datos obtenidos y presentarlos mediante tablas y gráficos.

Una vez procesada la información, se procedió a interpretar los resultados obtenidos; asimismo, se formularon las conclusiones y recomendaciones. Finalizando dicho estudio se realizó el informe final de la investigación, haciendo uso del programa Microsoft Word 2018 y posteriormente se sustentará mediante el programa Microsoft PowerPoint 2018

3.5 TECNICA E INSTRUMENTOS

La técnica que se utilizará es la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert modificado, validado por la Mg. Liliana Zavaleta, Lic. Ana Moncada, Mg Eda Lescano con un nivel de confianza del 95% y con un Alfa de Crombach 0.83.

El instrumento consta de presentación, datos generales 4 preguntas y datos específicos con 20 preguntas, diseñadas en forma estructurada de acuerdo con las dimensiones e indicadores. Se considerará aproximadamente 20 minutos para su aplicación previo consentimiento informado.

Rangos de puntuación para la medición de la Satisfacción

Satisfacción Alto: 48 - 60 puntos.

Satisfacción Medio: 34 - 47 puntos.

Satisfacción Bajo: 20 - 33 puntos.

DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO

Satisfacción Alto: 22 - 27 puntos.

Satisfacción Medio: 15 - 21 puntos.

Satisfacción Bajo: 9 - 14 puntos.

DIMENSIÓN HUMANA

Satisfacción Alto: 17 - 21 puntos.

Satisfacción Medio: 12 - 16 puntos.

Satisfacción Bajo: 7 - 11 puntos.

DIMENSIÓN ENTORNO

Satisfacción Alto: 10 - 12 puntos.

Satisfacción Medio: 7 - 9 puntos.

Satisfacción Bajo: 4 - 6 puntos

3.6 TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de la información se codificarán e ingresarán los datos de del cuestionario. El procesamiento de datos se realizará con el estadístico SPSS v. 23., el mismo que permitirá tabular y organizar los datos en tablas y gráficos para luego ser analizados. Los resultados serán presentados en tablas y/o gráficos para el análisis e interpretación de datos considerando el marco teórico.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

El cuestionario se aplicará previa información y consentimiento de la madre. Según la “Ley General de Salud” en el capítulo I, artículo 4 indica que ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo”. Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación quien deberá recibir explicación clara y completa.

De acuerdo con los principios bioéticos: Autonomía: se pedirá el consentimiento informado previa información verbal sobre la investigación brindada a la madre que asiste al consultorio de crecimiento y desarrollo. Beneficencia: no se generará ningún tipo de daño ya sea físico, psicológico a las madres que participen en el presente trabajo de investigación, garantizándoles que dicha información no será utilizada en contra de ellas.

CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.8 CRONOGRAMA

MESES	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
Actividades	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2018	2019
FORMULACIONDEL PROBLEMA /OBJETIVOS	X	X									
JUSTIFICACION/LIMITA		X	X								
ANTECEDENTES /MARCO TEORICO		X	X								
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			X	X							
DISEÑO METODOLOGICO				X	X						
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS					X						
ASPECTOS ETICOS					X						
REVISION						X	X				
EJECUCION								X	X		
REVISION										X	
SUSTENTACION											X

3.9 PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Recursos humanos	investigador	100
	Asesor Estadístico	200
	Sub total	300
Recursos materiales	No Fungibles	
	Material de escritorio	50
	Anillados	50
	Fotocopias	50
	Usb	50
	Sub total	200
Gastos varios	Fungibles	
	Movilidad	50
	Impresiones	50
	Internet	50
	Empaste de tesis	50
	Sub total	200
Imprevistos		100
	Sub total	100
	Total	800

CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

5.1 RESULTADOS

TABLA 01:

Nivel de satisfacción según la dimensión Técnico - científica de las madres de los niños que asisten al Consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco en el periodo febrero - marzo 2019.

DIMENSION	TECNICO	N°	%
CIENTIFICA			
ALTO		77	70%
MEDIO		32	29.1%
BAJO		1	0.9%
TOTAL		110	100%

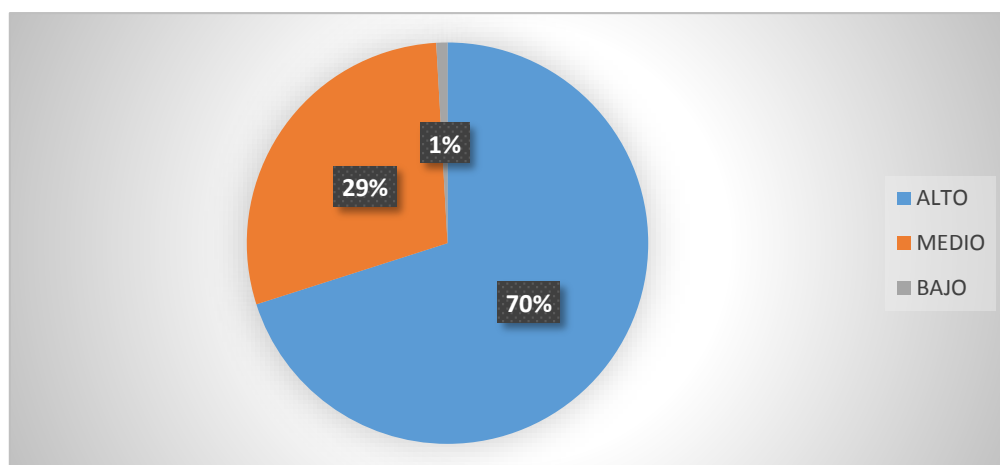


GRAFICO 01: Nivel de satisfacción según la dimensión técnico científica.

Se observa que el aspecto técnico-científico, el 70% evidencian alta satisfacción, el 29.1% una satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja.

TABLA 02:

Nivel de satisfacción según la dimensión Humana de las madres de los niños que asisten al Consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco en el periodo febrero - marzo 2019.

DIMENSION HUMANA	N°	%
ALTO	56	50.9%
MEDIO	52	47.3%
BAJO	2	1.8%
TOTAL	110	100%

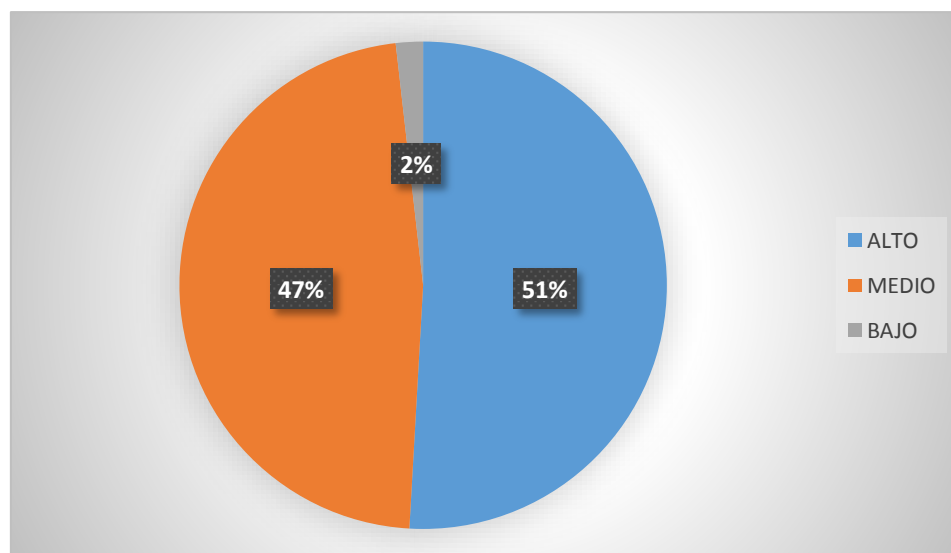


GRAFICO 02: Nivel de satisfacción según la dimensión Humana.

Los aspectos relacionados a la dimensión humana generan satisfacción en el 50.9% de madres, al evidenciar un nivel alto, en tanto, el 47.3% y 1.8% evidencian una satisfacción media o baja.

TABLA 03:

Nivel de satisfacción según la dimensión Entorno de las madres de los niños que asisten al Consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco en el periodo febrero - marzo 2019.

DIMENSION ENTORNO	N°	%
ALTO	53	48.2%
MEDIO	51	46.4%
BAJO	6	5.5%
TOTAL	110	100%

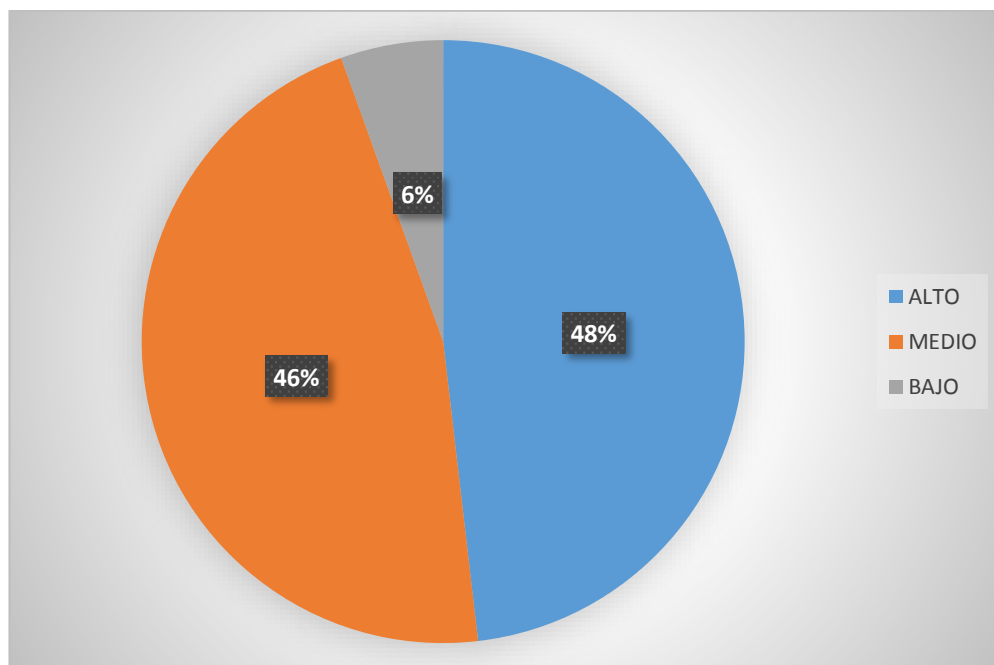


Gráfico 03: Nivel de satisfacción según la dimensión entorno.

El entorno genera niveles de satisfacción similares a la dimensión humana; el 48.2% está altamente satisfecho con él, el 46.4% se encuentra medianamente satisfecho y el 5.5% muestra una satisfacción baja.

TABLA N° 04.

Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio
CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019

NIVEL	DE N°	PORCENTAJE
SATISFACCION		
BAJO	2	1,8%
MEDIO	45	40,9%
ALTO	63	57,3%
TOTAL	110	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado por la alumna de la Escuela Profesional de Enfermería, Candy Chunga Chanduvi.

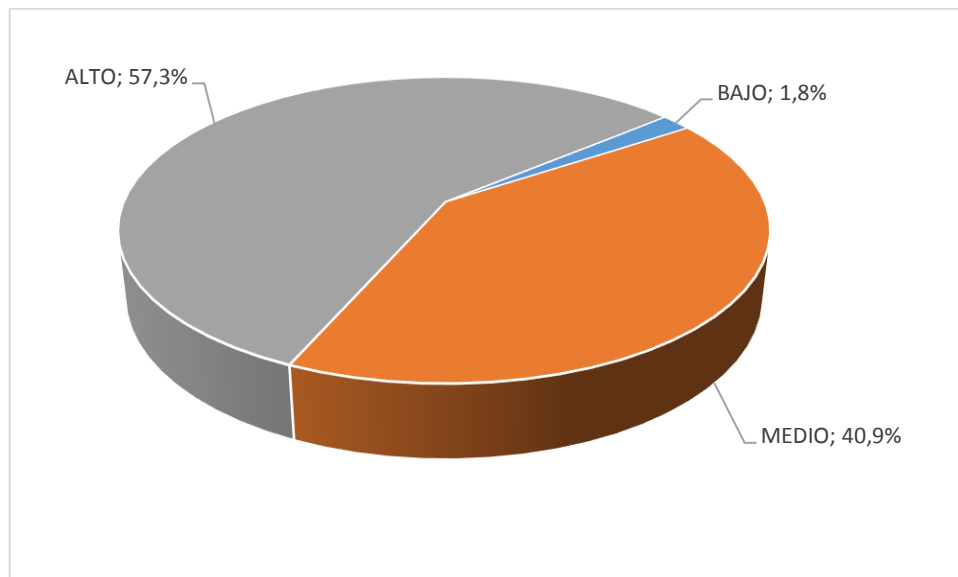


Gráfico 04. Nivel de satisfacción de las madres por la atención de enfermería

El estudio indica que el 57.3% evidencia alta satisfacción, mientras que el 40.9% muestra una satisfacción media y el 1.8% una baja satisfacción.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La satisfacción, implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria, estos elementos condicionan que la, satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

El presente trabajo de Investigación se realizó, con el fin de determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019, encuestándose a 110 madres, siendo estos los resultados:

Para responder al primer objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en la dimensión técnico-científica del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019, se tiene la Tabla y grafico 01, donde los resultados muestran que según los aspectos técnicos-científicos, el 70% evidencian alta satisfacción, el 29.1% una satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja.

Teniendo en cuenta que la estrategia de control de crecimiento y desarrollo es el conjunto de actividades periódico y sistemático del crecimiento y desarrollo del niño y de la

niña de 0 a 5 años, con el fin de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado de salud a través de un monitoreo o seguimiento adecuado en la evolución de su crecimiento y desarrollo, se observan que algunos aspectos de la presente dimensión no se les está dando la debida importancia, siendo los ítems con menor porcentaje de satisfacción: La enfermera detecta alguna anomalía en su niño y lo deriva a odontología, nutrición, entre otros; con un porcentaje de 14.5% que nunca se realiza; la enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar al niño (7.3%) y la enfermera brinda pautas de estimulación temprana según la edad del niño (5.5%).

Los presentes resultados difieren de los encontrados en el estudio de Flores Peña Yolanda, Ortiz Felix Rosario, Cardenas Villareal Velia (2012) titulado: “Percepciones maternas del cuidado del niño sano” en los resultados afirman que solo el 27% perciben satisfacción alta y el 53% medianamente satisfacción en cuanto a indicadores técnico – científicos; donde muestran indicadores similares al estudio mostrando que generalmente se centran en procedimientos lo que no se puede considerar control de niño sano, concluyendo este autor que el profesional de enfermería logra satisfacer medianamente en su atención brindada a los usuarios, asimismo refiere que las enfermeras no brindan información sobre el crecimiento del menor y sobre su estimulación temprana, recomendando tocar temas educativos.

La teoría de Orlando hace especial hincapié en la relación reciproca entre el paciente y la enfermera. Lo que los otros dicen y hacen afectan a la enfermera y al paciente. Identifico y destaco los elementos del proceso enfermero y la especial importancia de la participación del paciente en ese proceso. Su objetivo general consistía en desarrollar "Una teoría de la práctica

enfermera eficaz" que definiría un papel diferenciado para las enfermeras profesionales y que proporcionaría una base para el estudio sistemático de la enfermería.

De acuerdo con el Estándar de satisfacción señala en la evaluación la información que sustenta el haber alcanzado el valor obtenido en la encuesta, el presente estudio cumple con una reacción favorable del estándar según la escala de Likert que se realizó, ya que tiene más del 50% de la muestra, siendo representativa en la población al mostrar 70% de un alto nivel de satisfacción.

Para responder al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención de enfermería en la dimensión humana del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019, se tiene la Tabla y grafico N° 02, donde se aprecia que los aspectos relacionados a la dimensión humana generan satisfacción en el 50.9% de madres, al evidenciar un nivel alto, en tanto, el 47.3% y 1.8% evidencian una satisfacción media y baja respectivamente, siendo los ítems con mayor porcentaje de insatisfacción: El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED. (62.7%), La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud. (10.9%), La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia. (7.3%), La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a) (5.5%).

Los resultados son similares con los encontrados en el estudio de Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en el año 2017 realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, teniendo como resultados: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 65.1% el tiempo de espera como inadecuado. Donde los indicadores son similares y se observa que la mayoría de las madres se muestran satisfechas con la atención y el buen trato además de los factores relacionados con la comunicación y la relación enfermera – paciente. Además coincide con el presente estudio la insatisfacción sobre el tiempo de espera.

Según Romero la satisfacción del paciente debe ser tomado en cuenta por la enfermera. Toda vez que el profesional de enfermera satisface las necesidades del paciente y por ello debe hacerlo presentándose de manera cortés en el momento que lo necesite a fin de lograr la eficiencia, competencia profesional, eficacia, continuidad y seguridad; asimismo debe mantener una buena relación interpersonal basado en el trato digno, el respeto, la confianza, la empatía seguridad, información.

El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportará diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno,

concomitantes con su proceso salud-enfermedad, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. La atención en salud no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio. De poco sirven los mejores conocimientos con las mejores habilidades técnicos profesionales utilizando los mejores equipos y tecnologías y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio profesional. (O., 2016)

De acuerdo con el Estándar de satisfacción señala en la evaluación la información que sustenta el haber alcanzado el valor obtenido en la encuesta, en el presente estudio cumple con una reacción favorable del estándar según la escala de Likert que se realizó, ya que tiene más del 50% de la muestra, siendo representativa en la población al mostrar 50.9% de un alto nivel de satisfacción.

Una de las teoristas que guían el presente trabajo es Jean Watson, quien prioriza el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica profesional, enfatizando que el cuidado sólo se puede manifestar de manera eficaz y sólo se puede practicar de manera interpersonal, teniendo en cuenta su teoría se muestra satisfecha la mayoría de población, sin embargo aún hay aspectos que faltaría reforzar.

Para responder al tercer objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción de la madre respecto a la atención de enfermería en la dimensión entorno del Consultorio

CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019, se tiene la Tabla y Grafico N° 03, donde se aprecia que respecto a los aspectos relacionados al entorno, el 48.2% refieren estar altamente satisfechos, 46.4% nivel medio y 5.5% un nivel de satisfacción bajo.

Todo los aspectos son poco favorables; menos de la mitad de las madres los observan siempre; entre estos se puede mantener la privacidad durante la atención de su niño(a) (40.9%); estar pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención (47.3%); las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados (43.6%); y los consultorio de crecimiento y desarrollo que solo cuentan con materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a) (40.9%), Teniendo en cuenta los resultados, la teorista Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, pero definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. La preocupación de Nightingale sobre la necesidad de preservar un buen estado de higiene se extendía no sólo a las instalaciones de los hospitales de Crimea y Gran Bretaña sino también a los hogares de los pacientes y, en particular, a las condiciones de vida físicas de los pobres. Nightingale creía que para mantener una atención sanitaria adecuada era necesario disponer de un entorno saludable. Su teoría de los cinco componentes esenciales de la salud ambiental (aire puro, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz) siguen manteniendo su vigencia hoy día, transcurridos 150 años. Desde esta perspectiva se observa que no cumple con el estándar de satisfacción ya que el resultado es menor del 50%; todo esto conlleva a que el personal de enfermería no pueda brindar una atención eficiente al niño y que sea satisfactoria para la madre.

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Los resultados son diferentes al estudio realizado por Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en el año 2017 realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, Obteniendo como resultado: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad. Las conclusiones fueron: Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato.

Donabedian A. refiere que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad. Por comodidad se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable. (DONABEDIAN)

Para responder al objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción global respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019, se tiene la

Tabla y Grafico 04, donde los resultados muestran que el 57.3% de madres de familia evidencia alta satisfacción, mientras que el 40.9% muestra una satisfacción media y el 1.8% una baja satisfacción. En este caso, se observa que, si bien más de la mitad de las madres se encuentran satisfechos con dicha atención, sin embargo, casi la mitad de madres evidencia algún grado de insatisfacción al mostrar una satisfacción media o baja.

Los resultados del presente estudio difieren con la investigación de Flores Gargate Nilton, en San Juan Lurigancho Lima, en el año 2017, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”. Teniendo como resultados: El 53% perciben medianamente favorable. 27% favorable 20% desfavorable. (FLORES G,2017) Concluyendo este autor que existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED.

Otra investigación con la que muestra resultados diferentes es el estudio realizado por López Tirado Bertha Milagros, en el 2014, en Lima, realizó un estudio titulado; “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa”. La técnica fue la encuesta y sus resultados fueron: Que del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. (TB, 2014). Concluyendo que más de la mitad de la población de estudio se muestra medianamente satisfecha afectando directamente en la continuidad a CRED, además del déficit del buen trato en la atención.

Las atenciones a la salud infantil han experimentado mejoras evidentes en los últimos años como consecuencia del avance tecnológico-científico, del cuidados y las prevención y promoción de la salud. Pero los avances descritos también requieren de profesionales altamente calificados para atender dichas demandas cada día más compleja. El profesional de enfermería es un profesional capacitado para proporcionar dichos cuidados durante la etapa de la infancia, en todos los niveles de atención de salud, en el caso particular del primer nivel de atención de salud, es donde desarrolla sus actividades con mayor énfasis en la promoción y prevención de salud.

Por lo tanto de todo lo referido en la investigación, podemos concluir que el estudio cumple con un nivel aceptable de satisfacción con un 57.3% de nivel alto, pero existe un porcentaje significativo de madres que muestran un nivel de insatisfacción, el cual debe de revertirse para alcanzar niveles óptimos en la atención y así mejorar la percepción que tienen las madres usuarias, garantizando así que los niños reciban la atención de CRED holística que necesita.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES

✓ El 57,3% (63) de madres tienen un nivel de satisfacción alto, el 40,9% (45) satisfacción media y el 1,8 % (02) satisfacción baja.

✓ En la dimensión Técnico – Científico, el 70%(77) de madres tienen un nivel alto de satisfacción, el 29.1%(32) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 0.9%(1) tienen un nivel de satisfacción bajo.

✓ En la dimensión Humana, el 50.9%(56) de madres tienen un nivel alto de satisfacción, el 47.3%(52) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 1.8%(2) tienen un nivel de satisfacción bajo.

✓ En la dimensión Entorno, el 48.2%(53) de madres tienen un nivel alto de satisfacción, el 46.4%(51) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 5.5%(6) tienen un nivel de satisfacción bajo.

CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES

- ✓ Que las escuelas de enfermería desde su formación diseñen implementen y ejecuten un programa de educación permanente orientados al cuidado enfermero para elevar y mejorar el nivel de satisfacción del paciente.

- ✓ La institución tiene que realizar evaluaciones continuas respecto de la percepción que tienen los pacientes con la atención recibida en consultorio, los cuales servirán de insumo para realizar sus planes de mejora.

- ✓ El profesional de enfermería debe diseñar estrategias orientadas a la capacitación a sus colegas en el buen trato y satisfacción del usuario, para contribuir a la mejora de la atención del binomio madre-niño.

- ✓ El personal de enfermería tiene que enfocar su labor no solo en reforzar sus capacidades técnico-científicas sino también pueda dar preponderancia a las otras dimensiones estudiadas, la humana y el entorno.

REFERENCIAS

- A, R. (2008). Percepción del paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda. pag 25.
- Alvarado, L. (14 de Octubre de 2011.). *CUIDARTE*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a15.pdf>
- Aristizabal, G., Blanco, D., Sanchez, A., & Ostigüín, R. (2011). *El modelo de promoción de la salud de Nola Pender*. México. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v8n4/v8n4a3.pdf>
- BONDUEL, A. (1997). *Manual de Medicina Infantil*. Argentina: Ateneo.
- Capurro, M. (2010). “*Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva*”. Obtenido de http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf
- Corbella A, S. P. (2000). La garantía de la calidad en atención primaria de salud.
- CORDOVA, M. G. (2014). *PERCEPCIÓN DE LA MADRE DE NIÑOS SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN SU DIMENSIÓN NUTRICIONAL*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/355/BENDICION_NUTRICIONAL_ESPINOZA_CORDOVA_MARIA_GUISELA.pdf?sequence=1
- DIRESA. (Agosto de 2016). Desnutricion en menores de 36 meses . Piura, Piura, Perú.
- DONABEDIAN. (s.f.). *Explorations in Quality Assessment and Monitoring*. Michigan: Health Administration Press.
- Farley, H. E. (2014). *Patient Satisfaction Surveys and Quality of Care: An Information Paper*. Obtenido de <http://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.02.021>
- HERNANDEZ. (2001). *Alimentación infantil*. España: Ed. Diaz de Santos.

Hernández, A. (2004). *Satisfacción del usuario por la Atención de Enfermería en el programa de Vacunación del Hospital General de Zona C/M. F. N° 1 dellMSS* . Obtenido de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3032/4/MAE1SUA00401.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). México D.F: The McGraw-Hill Company. Recuperado el septiembre de 2016

Lenis, C. &. (2015). *Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados*. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>

LG, C. (2014). *Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría* . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20L>

Marcos., A. d. (s.f.). *"Calidad de la Atención de la Salud"*,. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

O., D. (2016). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Obtenido de <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>

SALUD, M. D. (2006). Sistema de Gestión de la Calidad..

TB, L. (2014). *Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa [Tesis]*. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tir

Villaverde. (DICIEMBRE de 2012). Obtenido de [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/4/jer/evidencias/Nota%20T%C3%A9cnica%202012%](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/4/jer/evidencias/Nota%20T%C3%A9cnica%202012%20)

20-

7_%20%20Y%20%20DE%20LA%20SUPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20%2%20PAR
A%20LA%20PREVENCI%C3%93N%20DE%20%20.pdf

Algunos Aspectos Esenciales del Pensamiento de Jean Watson s su Teoría de

CuidadosTranspersonales Rev. Ciencia y Enfermería

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-.

Wolf. H (2000) Dimensiones de la satisfacción. México.

Watson J. Nursing Human science and Human Care; A Theory of nursing New york.

National League of Nursing 988.p.58

ZAS R. BÁRBARA (3 de marzo 2006). La Satisfacción como indicador de Excelencia

en la Calidad de los Servicios Cuba:

<http://www.psicologíacientífica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>.

Flores. F (5 de diciembre 2002) pág. 5, México, Titulado "Satisfacción del paciente
con el Cuidado de enfermería

ANEXO 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO..... al firmar este documento expreso mi voluntad de participar en la investigación y brindar mis datos a una interna del X ciclo de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Piura. Entiendo que los datos formarán parte de un estudio sobre **“SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO ENERO 2019”**

He concedido mi participación en este estudio y que se obtengan los datos libremente. Se me ha comunicado que es del todo voluntaria y puedo decidir darla por terminada en cualquier momento.

Se me ha informado que los datos no serán revelados a nadie y que en ningún informe de este estudio se me identificará jamás en forma alguna.

Piura... de.....del 2019

Firma

ANEXO 02: INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO

I. PRESENTACIÓN

Buenos días mi nombre es Candy María Chunga Chanduví, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Piura, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca del Nivel de Satisfacción de las Madres de niños menores de 1 años sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

II. DATOS GENERALES

Edad:...

Grado de instrucción: 1. Primaria () 2. Secundaria ()

3. Superior, no univ. () 4. Superior, univ. ()

Ocupación de la Madre: 1. Ama de Casa () 2. Trabajadora Independiente ()

3. Trabajadora Dependiente () 4. Otros ()

Paciente: 1. Nuevo () 2. Continuador ()

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar. Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta

3 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre

2 = A VECES: Cuando lo realiza casi siempre

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

ASPECTOS POR EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carné de CRED explicándole el estado de salud de su niño (a).			
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
3. La enfermera evalúa a su niño (a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada.			
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento, social, control de postura, motricidad y coordinación.			
5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo entre otros.			
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.			

7. La enfermera le brinda a su niño (a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham.			
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.			
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a).			
10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).			
11. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.			
12. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
13. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)			
14. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a)			
15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de			

su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.			
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.			
17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
18. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.			
19. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
20. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).			

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento: Escala Likert se procedió a utilizar la formula alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K = 20

K-1 = 19

Si2 = 8,02

St2 = 38,37

Reemplazando en la expresión: Se obtiene Alfa de Crombach = 0.83

Por lo tanto, el instrumento es confiable

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TITULO	PROBLEMA	MARCO TEORICO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS/AS MENORES DE 1 AÑO QUE ACUDEN AL CONSULTORIO CRED EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO - 2018	¿Cuál es el nivel satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre la atención del profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo en el	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos - Satisfacción - Satisfacción del usuario - Nivel de satisfacción - Cuidado de enfermería - Atributos del Cuidado de Enfermería - Calidad 	1.- Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 1 año sobre la atención del profesional de del consultorio de crecimiento y desarrollo.	Por ser una investigación descriptiva no necesita una hipótesis	VARIABLE DE ESTUDIO: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería. DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> - DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO - DIMENSIÓN HUMANA 	TIPO DE INVESTIGACION: Cuantitativa NIVEL DE INVESTIGACION Aplicativo METODOLOGIA: Descriptiva DISEÑO: Transversal – No experimental <u>POBLACION:</u> 154 Madres de niños (as)

	establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco en el periodo de febrero – marzo del 2018?	<ul style="list-style-type: none"> - La calidad en el cuidado de enfermería - La calidad en los servicios de enfermería. - Tipos de atención de enfermería - Crecimiento y desarrollo - Rol de la madre en el 	<u>Objetivos</u> <u>Específicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre la atención del profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión 		<ul style="list-style-type: none"> - DIMENSIÓN ENTORNO 	menores de 5 años que asisten a consultorio de crecimiento y desarrollo. <u>MUESTRA:</u> 110 Madres de niños (as) menores de 1 año que asisten a consultorio de crecimiento y desarrollo CRITERIOS DE INCLUSION Madres de niños/as menores de 1 año
--	---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>cuidado de la niña(o)</p> <p>- Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años</p>	<p>técnico - científica.</p> <p>- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre la atención del profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión Humana.</p>			<p>Madres que acepten participar del estudio</p> <p>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN -</p> <p>Personas que no aceptan participar en la investigación.</p> <p>- Madres TECNICA</p> <p>Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre la atención del profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión Entorno.</p>			
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

ANEXO 05: VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO FEBRERO – MARZO 2019”

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL INSTRUMENTO:

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- Vocabulario adecuado de acuerdo al nivel académico de los entrevistados.
- Claridad en la redacción.
- Cualquier sugerencia en las preguntas hacerlas llegar al investigador.

FIRMA

EXPERTO 1

Mg. Liliana Zavaleta V

FIRMA

EXPERTO 2

Lic. Ana Moncada De La Torre

FIRMA

EXPERTO 3

Mg. Eda Lescano Albán

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

(USANDO COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO)

Nº Ítem	de	JUECES			nR _i	PR _i	CPR _i	P _E	CPR _{i_c}
		1	2	3					
1		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
2		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
3		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
4		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
5		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
6		2	3	3	8	2.66	0,88889	0.03704	0,85185
7		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
8		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
9		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
10		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
11		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
12		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
13		3	2	3	8	2.66	0,88889	0.03704	0,85185
14		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
15		2	3	3	8	2.66	0,88889	0.03704	0,85185
16		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
17		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
18		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
19		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
20		3	3	3	9	3	1,00000	0.03704	0,96296
Sumatoria CPR _i									0.989473684
Sumatoria CPR _{i_c}									0.951264211

Con:

Coeficiente de proporción de rango: $CPR_i = 0.989473684$

Coeficiente de proporción de rango corregido: $CPR_{i_c} = 0.951264211$

Se valida el cuestionario en mención

ANEXO 06: DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Datos sociodemográficos de las madres de los niños que asisten al Consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco en el periodo febrero - marzo 2019.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS		N°	%
Edad	Menos de 25 años	64	58,2%
	de 25 a 29 años	26	23,6%
	de 30 a 34 años	14	12,7%
	de 35 a 39 años	6	5,5%
	Total	110	100,0%
Grado de instrucción	Primaria	14	12,7%
	Secundaria	61	55,5%
	Superior no universitaria	23	20,9%
	Superior universitaria	12	10,9%
	Total	110	100,0%
OCUPACION DE LA MADRE	Ama de Casa	82	74,5%
	Trabajadora Independiente	21	19,1%
	Trabajadora Dependiente	3	2,7%
	Otros	4	3,6%
	Total	110	100,0%
Tipo de paciente	Nuevo	2	1,8%
	Continuador	108	98,2%
	Total	110	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado por la alumna de la Escuela Profesional de Enfermería,
Candy Chunga Chanduvi.

ANEXO 07: PORCENTAJES DE ITEMS

TABLA N° 04: Percepción de las madres por cada aspecto del servicio de enfermería

Ítems (n=110)	Nunca		A veces		Siempre	
	N °	%	N °	%	N °	%
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carné de CRED explicándole el estado de salud de su niño(a).	0	0, 0 %	4 0 %	36 ,4 %	7 0 %	63 ,6 %
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).	8	7, 3 %	4 0 %	36 ,7 %	6 1 %	56 ,0 %
3. La enfermera evalúa a su niño (a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada.	1	0, 9 %	4 2 %	38 ,2 %	6 7 %	60 ,9 %
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento, social, control de postura, motricidad y coordinación.	2	1, 8 %	4 8 %	43 ,6 %	6 0 %	54 ,5 %

5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo entre otros.	3	2, 7 %	3 8 %	34 ,5 %	6 9 %	62 ,7 %
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.	1 6	14 ,5 %	4 0 %	36 ,4 %	5 4 %	49 ,1 %
7. La enfermera le brinda a su niño (a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham.	7	6, 4 %	3 4 %	30 ,9 %	6 9 %	62 ,7 %
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.	1	0, 9 %	3 5 %	31 ,8 %	7 4 %	67 ,3 %
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a).	6	5, 5 %	3 4 %	30 ,9 %	7 0 %	63 ,6 %
10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).	4	3, 6 %	4 1 %	37 ,3 %	6 5 %	59 ,1 %
11. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.	8	7, 3 %	4 3 %	39 ,1 %	5 9 %	53 ,6 %

12. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.	4	3, 6 %	4 5 %	40 ,9 %	6 1 %	55 ,5 %
13. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)	6	5, 5 %	4 2 %	38 ,2 %	6 2 %	56 ,4 %
14. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a)	4	3, 6 %	4 9 %	44 ,5 %	5 7 %	51 ,8 %
15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.	1 2	10 ,9 %	5 8 %	52 ,7 %	4 0 %	36 ,4 %
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.	6 9	62 ,7 %	2 8 %	25 ,5 %	1 3 %	11 ,8 %
17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).	1 0	9, 1 %	5 5 %	50 ,0 %	4 5 %	40 ,9 %
18. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.	6	5, 5 %	5 2 %	47 ,3 %	5 2 %	47 ,3 %

19. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.	5	4,	5	51	4	43
		5	7	,8	8	,6
		%		%		%
20. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).	1	10	5	49	4	40
	1	,0	4	,1	5	,9
		%		%		%

Fuente: Instrumento aplicado por la alumna de la Escuela Profesional de Enfermería, Candy Chunga Chanduvi.